



2024年 9月 5日  
第36号

JR 東労組   
Yokohama

JR東労組横浜地本

発行人 梶田 優一  
編集 情宣 担当  
ホームページ



<http://www.jreu-yokohama1.jp/>

# 2024年度駅業務執行体制の 再構築について(その2)

## 「新横浜駅北口の駅業務委託解消ならびに 新横浜駅篠原口の営業体制の見直し」の提案を受けました!

### 1 実施内容

#### (1) 駅業務委託の解消

町田営業統括センター（新横浜駅[北口]）

JR 東海との駅業務委託契約を解除し、当社が北口改札の業務を行う。

#### (2) 営業体制の見直し

町田営業統括センター（新横浜駅[篠原口]）

お客さまサポートコールシステムの導入

※実施時点の箇所は「町田統括センター」

### 2 周知・教育

必要な周知・教育は実施する。

### 3 実施日

2025年4月1日

### ～会社と確認した内容～

#### ◇今回の提案に至った経緯について

「変革2027」のビジョンに沿って、この間さまざまなシステムの導入や後方業務の簡素化などを進めてきた。長年の懸案事項としてコストを削減する目的で、両者での合意を得て今回に至った考えである。

#### ◇販売機器類の配置ならびにレイアウトについて

現行設置している販売機器類については、北口・篠原口ともに、ご利用実態を鑑み精査していく考えである。関係する機器類の配置や端末の配置変更については、今後効率的な業務運営を行っていくうえで検討していく。

#### ◇篠原口のお客さまサポートコールシステムについて

篠原口のお客さまサポートコールシステムの対応時間帯は終日稼働とし、制御は北口改札にて行うこととなる。お客さまサポートコールシステム導入に伴い、篠原口の販売機器類に関しては今後検討していく。

#### ◇施策実施後の体制について

現行と変わらず、篠原口の体制をそのまま北口の体制に移行する考えである。今回の施策に伴う要員増の考えは無い。テンポラリースタッフの立哨位置等については、旅客流動を踏まえて現場で検討する。イベント対応時の体制については、現行と変わらず配置していく考えである。篠原口が終日無人化しても、現行の体制での業務運営上支障はないという認識である。

#### ◇施策実施に伴う設備の改良ならびに管理について

既存設備のバックヤードに関しては、今後整備を行っていく。なお、北口ならびにホーム事務室の水回りについては構造上難しいので整備する計画は無い。

篠原口の設備について設備の老朽化は認識しているが、建て替えの計画は無い。篠原口内勤室ならびにホーム事務室については、今後必要な間内改良を含めて行っていく。

設備管理の変更等は無く、現行通り JR 東海が管理する設備の不具合等があった際は、関係箇所を通じて管理する JR 東海に情報提供する事となる。

より良い施策をつくり出すために、  
現場第一線の視点から議論をつくり出そう!!